

Ouvidoria de Justiça

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DE 2017



JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

1º Relatório Trimestral da Ouvidoria

Janeiro, Fevereiro e Março de 2017



OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Juíza Ouvidora

Dra. Olívia Maria Alves Ribeiro

Juiz Ouvidor Substituto

Dr. Elcio Sabo Mendes Junior

Equipe

Vanessa Rosella Areal - Secretária

José Wladmir Lima Martins - Téc. Judiciário

Iannay Kelly de Freitas Lins - Estagiária

Dinara Magalhães dos Santos - Estagiária



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

APRESENTAÇÃO

A Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, dispõe em seu art. 9º, incisos V e VI, que as Ouvidorias dos Tribunais de Justiça devem apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando ao Presidente do Tribunal relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Por sua vez, a Resolução nº 24, de 06 de abril de 2011, do Conselho de Administração do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, que instituiu a Ouvidoria de Justiça, dispõe em seu art. 3º incisos V e VI, que esta Ouvidoria de Justiça deve apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, encaminhando relatório de suas atividades semestralmente ao Presidente do Tribunal de Justiça.

Não obstante a Resolução do CONAD estabeleça o envio de relatório semestralmente, mas considerando que os relatórios para o CNJ devem ser encaminhados trimestralmente, esta Ouvidoria apresenta o relatório, em anexo, relativo às atividades desenvolvidas durante o período de **01 de janeiro a 31 de março de 2017**.

Ressalte-se que muito embora esta Ouvidoria procure dar andamento às demandas no mesmo dia, o Sistema Eletrônico de informações (SEI) considera no tempo médio de tramitação o período em que a demanda ficou aguardando resposta dos órgãos/setores para os quais foi encaminhada. Em razão disto, constarão do presente relatório 15 (doze) demandas não concluídas.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

SUMÁRIO

1. DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....	06
1.1. Demandas Recebidas dos Usuários.....	06
1.1.1. Por Tipo.....	06
1.1.2. Por ordem de acesso.....	07
1.1.3. Por canais de acesso.....	08
1.2. Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI).....	09
1.2.1 Processos gerados no 1º trimestre.....	09
1.2.2. Processos com tramitação no 1º trimestre.....	10
1.2.3. Processos com andamento fechado na unidade ao final do 1º trimestre.....	10
1.2.4. Processos com andamento aberto na unidade ao final do 1º trimestre.....	11
1.2.5. Tempo médio de tramitação no 1º trimestre.....	11





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

- DOS DADOS ESTATÍSTICOS -

DEMANDAS RECEBIDAS DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria recebe demandas dos usuários por meio de internet (através de formulário eletrônico: <http://www.tjac.jus.br/ouvidoria/>; e e-mail: ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento: 0800 721 3040; carta postal pré-selada; e atendimento pessoal na própria sede da Ouvidoria, localizada na Rua Benjamin Constant, nº. 1.209, Centro.

QUADRO I

Demandas Recebidas dos Usuários¹

- Por Tipo -

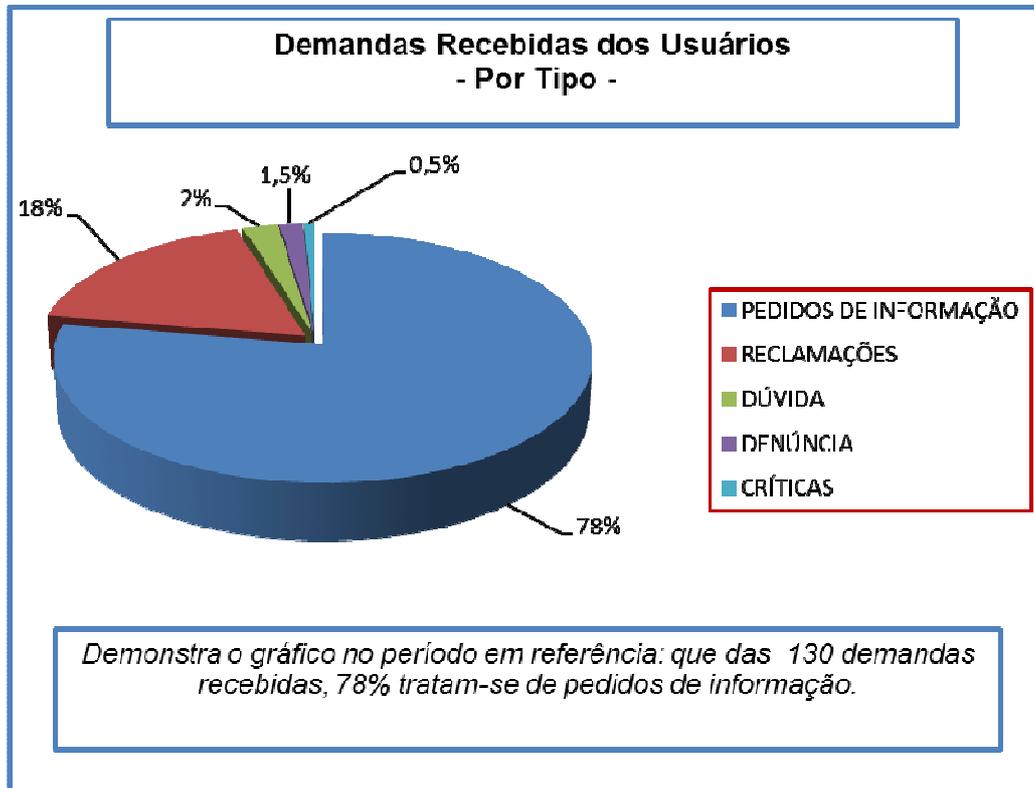
Tipo de manifestação	Quantitativo
Informação	101
Reclamação	23
Crítica	01
Denúncia	02
Dúvida	03
Total de demandas recebidas	130

¹ Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e atendimento pessoal na própria Ouvidoria.



- Gráfico -

Demandas recebidas dos Usuários por tipo



QUADRO I

Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça²

-Por ordem de acesso-

Ordem de acesso	Tipo de demanda apreciada					Total
	Informação	Reclamação	Dúvida	Denúncia	Crítica	
Quantitativo	101	23	03	02	01	130

² Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e atendimento pessoal na própria Ouvidoria..

QUADRO III

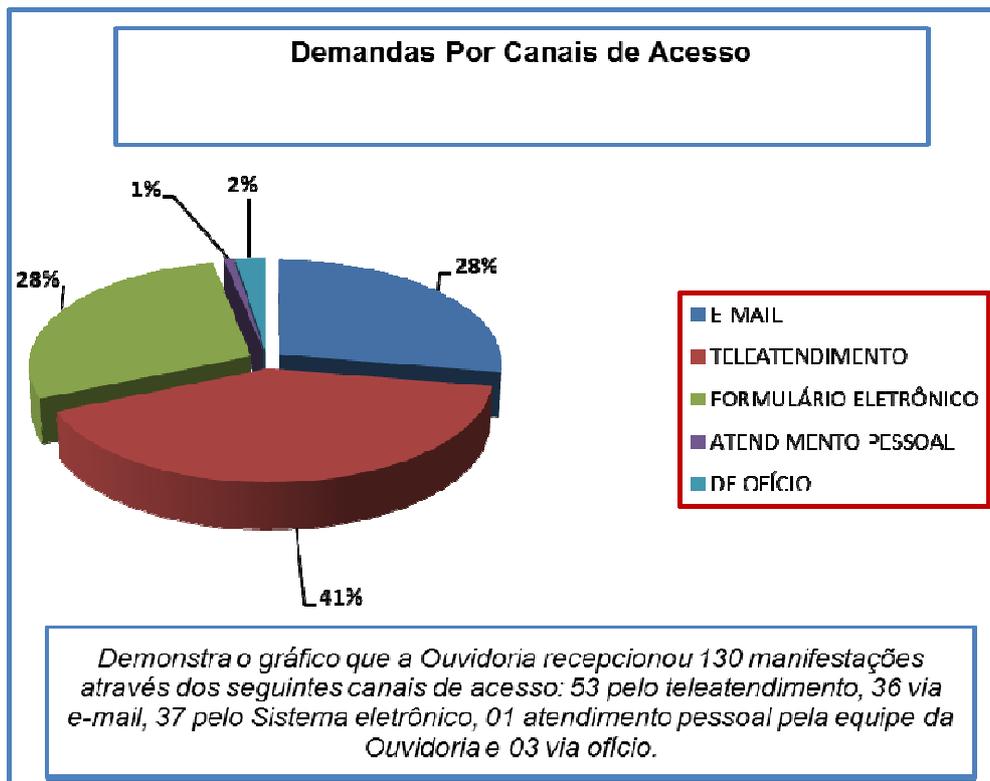
Demandas Recepcionadas pela Ouvidoria de Justiça³

-Por canais de acesso-

Canais de acesso	Tipo de demanda apreciada					
	Formulário eletrônico	Teleatendimento	E-mail	Ofício	Pessoalmente	Total
Quantitativo	37	53	36	03	01	130

- Gráfico -

Demandas por canais de acesso



³ Resultado de todos os canais de acesso: formulário eletrônico; ofício; e-mail (ouvid@tjac.jus.br); teleatendimento (0800 721 3040, 3211-5562 e 3211-5563); e atendimento pessoal na própria Ouvidoria..

Gráficos automatizados do Sistema de Informação Eletrônico (SEI)

Apresentamos dados estatísticos, gerados através do sistema utilizado para controle das demandas desta Ouvidoria, criados automaticamente pelo próprio Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

PROCESSOS GERADOS NO 1º TRIMESTRE:

Processos gerados no período: ☆

Órgão	Tipo	2017			
		Jan	Fev	Mar	
TJAC	Ouvidoria - Crítica		1		1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia		2		2
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	2	1		3
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	4	12	11	27
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	5	8	9	22
TOTAL:		11	24	20	55



☆Dentre os 55 processos administrativos gerados através do SEI, 37 deles chegaram através de registro por uso do formulário eletrônico, sendo que, do restante, 14 são originados de manifestações recebidas via e-mail; 03 através de recebimento via ofício; 01 registrado através de termos de manifestação do Usuário, na sede da Ouvidoria. Todas essas demandas constam no sistema como processos administrativos.

Os gráficos automatizados pelo SEI, contabilizam **apenas** as demandas que chegam através do formulário eletrônico, e de processos gerados na unidade que requerem providências. As demais formas de atendimentos, como teleatendimento, atendimentos pessoais e e-mail, em que são repassadas orientações/informações aos Usuários, não são registradas no SEI. Por esta razão apresentamos os demais gráficos nas páginas anteriores deste relatório.

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NO 1º TRIMESTRE:

Processos com tramitação no período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	3
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	3
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	35
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	26
TOTAL:		68



Dos 68 processos administrativos contabilizados, 13 deles são decorrentes de períodos anteriores.

PROCESSOS COM ANDAMENTO FECHADO NA UNIDADE AO FINAL DO 1º TRIMESTRE:

Processos com andamento fechado na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	3
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	2
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	31
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	16
TOTAL:		53



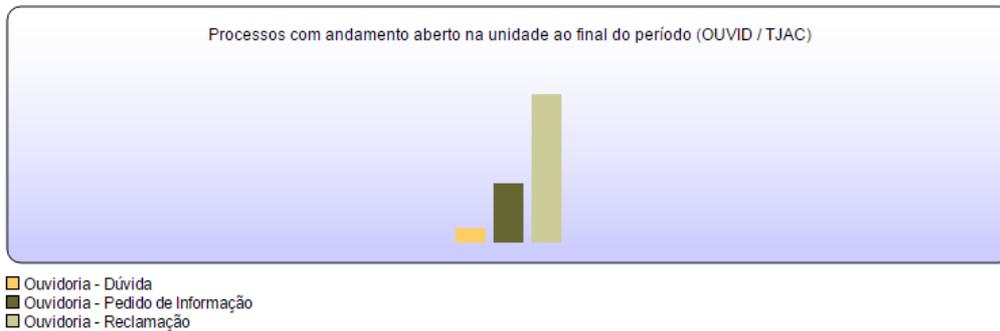
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

O gráfico aponta que dos 68 processos administrativos que tramitaram no 1º trimestre, 53 deles foram concluídos.

PROCESSOS COM ANDAMENTO ABERTO NA UNIDADE AO FINAL DO 1º TRIMESTRE:

Processos com andamento aberto na unidade ao final do período:

Órgão	Tipo	Quantidade
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	1
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	4
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	10
TOTAL:		15



Dos 68 processos administrativos, 15 deles ainda aguardam resposta, das unidades administrativas /jurisdicionais, para serem concluídos no âmbito desta Ouvidoria.

TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO NO 1º TRIMESTRE:

Tempos médios de tramitação no período:

Órgão	Tipo	Tempo Médio
TJAC	Ouvidoria - Crítica	1d 21h 17m 59s
TJAC	Ouvidoria - Denúncia	22d 1h 32m
TJAC	Ouvidoria - Dúvida	20d 12h 20m 5s
TJAC	Ouvidoria - Pedido de Informação	18d 21h 16m 34s
TJAC	Ouvidoria - Reclamação	25d 22h 40m 49s
GERAL:		17d 20h 37m 29s





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE
Ouvidoria de Justiça

Ressalte-se que, embora esta Ouvidoria procure dar andamento imediato às manifestações recebidas de seus usuários, fazendo os encaminhamentos necessários, o tempo de resposta é mensurado levando-se em consideração o tempo que as unidades levam para nos responder.

Consigne-se, mais uma vez e por fim, que os atendimentos realizados por esta Ouvidoria, no 1º trimestre, totalizando: 53 atendimentos telefônicos e 22 manifestações via e-mail, não foram computados pelo SEI que, somados aos atendimentos registrados no referido Sistema Eletrônico de Informações, **totalizaram 130 demandas registradas no período.**

Rio Branco – Acre, 03 de abril 2017.

OLÍVIA MARIA ALVES RIBEIRO
Juíza Ouvidora

